

Fiche d'information standard pour les contrats de voyage à forfait

La combinaison de services de voyage qui vous est proposée est un forfait au sens de la directive (UE) 2015/2302 et de l'article L.211-2 II du code du tourisme.

Vous bénéficierez donc de tous les droits octroyés par l'Union européenne applicables aux forfaits, tels que transposés dans le code du tourisme. L'entreprise SOCIETE REGIONALE DE VOYAGES nommée ci-après « SRV » sera entièrement responsable de la bonne exécution du forfait dans son ensemble. En outre, comme l'exige la loi, SRV dispose d'une protection afin de rembourser vos paiements et, si le transport est compris dans le forfait, d'assurer votre rapatriement au cas où elle deviendrait insolvable.

Pour plus d'informations sur les droits essentiels au titre de [la directive \(UE\) 2015/2302](#).

Droits essentiels au titre de la directive (UE) 2015/2302 transposée dans le code du tourisme :

Les voyageurs recevront toutes les informations essentielles sur le forfait avant de conclure le contrat de voyage à forfait.

L'organisateur ainsi que le détaillant sont responsables de la bonne exécution de tous les services de voyage compris dans le contrat.

Les voyageurs reçoivent un numéro de téléphone d'urgence ou les coordonnées d'un point de contact leur permettant de joindre l'organisateur ou le détaillant.

Les voyageurs peuvent céder leur forfait à une autre personne, moyennant un préavis raisonnable et éventuellement sous réserve de payer des frais supplémentaires.

Le prix du forfait ne peut être augmenté que si des coûts spécifiques augmentent (par exemple, les prix des carburants) et si cette possibilité est explicitement prévue dans le contrat, et ne peut en tout cas pas être modifié moins de vingt jours avant le début du forfait. Si la majoration de prix dépasse 8 % du prix du forfait, le voyageur peut résoudre le contrat. Si l'organisateur se réserve le droit d'augmenter le prix, le voyageur a droit à une réduction de prix en cas de diminution des coûts correspondants.

Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution et être intégralement remboursés des paiements effectués si l'un des éléments essentiels du forfait, autre que le prix, subit une modification importante. Si, avant le début du forfait, le professionnel responsable du forfait annule celui-ci, les voyageurs ont le droit d'obtenir le remboursement et un dédommagement, s'il y a lieu.

Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution avant le début du forfait en cas de circonstances exceptionnelles, par exemple s'il existe des problèmes graves pour la sécurité au lieu de destination qui sont susceptibles d'affecter le forfait. En outre, les voyageurs peuvent, à tout moment avant le début du forfait, résoudre le contrat moyennant le paiement de frais de résolution appropriés et justifiables.

Si, après le début du forfait, des éléments importants de celui-ci ne peuvent pas être fournis comme prévu, d'autres prestations appropriées devront être proposées aux voyageurs, sans supplément de prix. Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution lorsque les services ne sont pas exécutés conformément au contrat, que cela perturbe considérablement l'exécution du forfait et que l'organisateur ne remédie pas au problème. Les voyageurs ont aussi droit à une réduction de prix et/ou à un dédommagement en cas d'inexécution ou de mauvaise exécution des services de voyage.

L'organisateur ou le détaillant doit apporter une aide si le voyageur est en difficulté.

Si l'organisateur ou le détaillant devient insolvable, les montants versés seront remboursés. Si l'organisateur ou le détaillant devient insolvable après le début du forfait et si le transport est compris dans le forfait, le rapatriement des voyageurs est garanti. SRV a souscrit une protection contre l'insolvabilité auprès de l'APST.

Les voyageurs peuvent prendre contact avec cette entité (15 avenue Carnot 75017 PARIS – 01 44 09 25 35 – info@apst.travel) si des services leur sont refusés en raison de l'insolvabilité de SRV.

CONDITIONS GENERALES DE VENTE 2024-25

Maj en date du 17 février 2025

1. OBJET

Les présentes conditions générales de vente s'appliquent à toutes les prestations commercialisées sous les marques QUARTIER LIBRE, RESAVOYAGE, BOURSE DES VOYAGES par la SOCIETE REGIONALE DE VOYAGES, SAS au capital de 100 000 euros, ayant son siège en France, 73 Ter, rue Francis de Pressensé, 69100 VILLEURBANNE, enregistrée au Registre du Commerce et des Sociétés de Lyon sous le numéro 384 149 993, immatriculée auprès d'Atout France sous le numéro IM069150007 et qui dispose d'une Garantie Financière souscrite auprès de l'APST, 15 avenue Carnot, 75017 PARIS et d'une assurance Responsabilité Civile Professionnelle souscrite auprès de MMA IARD, contrat n°145 416 825, 160 rue Henri Champion 72030 LE MANS CEDEX 9.

La SOCIETE REGIONALE DE VOYAGES est ci-après dénommée « SRV »

La combinaison de services de voyage qui vous est proposée est un forfait au sens de la directive (UE) 2015/2302 et de l'article L.211-2 II du code du tourisme. Le Client bénéficie donc de tous les droits octroyés par l'Union européenne applicables aux forfaits, tels que transposés dans le code du tourisme. SRV sera entièrement responsable de la bonne exécution du forfait dans son ensemble.

En outre, comme l'exige la loi, SRV dispose d'une protection afin de rembourser les paiements du Client et, si le transport est compris dans le forfait, d'assurer le rapatriement du Client au cas où elle deviendrait insolvable. Pour plus d'informations sur les droits essentiels au titre de la directive (UE) 2015/2302 transposée dans le code du tourisme : www.quartier-libre.fr/info-vente-forfait

Les Conditions Générales de Vente définissent les conditions d'achat de prestations touristiques proposées par SRV. Elles sont portées à la connaissance du client avant tout engagement de sa part et elles constituent une partie de l'information préalable telle que définie à l'article R 211-4 du Code du Tourisme, outre les fiches descriptives des Prestations et dans certains cas, les conditions particulières de paiement et d'annulation notamment, spécifiques à certaines offres.

Dans ces cas précis, les conditions spécifiques signalées sur le descriptif de l'offre prévaudront sur les présentes.

En validant son contrat, le Client reconnaît expressément avoir pris connaissance des présentes Conditions Générales de Vente, téléchargeables ou imprimables grâce à un lien dédié, ainsi que des descriptifs plus spécifiques des Prestations choisies.

Les présentes Conditions Générales de Vente sont à jour dès leur publication en ligne et annulent et remplacent toute version antérieure.

Les présentes conditions générales régissent les Commandes que tout Client peut passer par téléphone, dans les agences de voyages partenaires et sur les Sites édités par SRV.

Les conditions applicables à toute Commande sont constituées des présentes conditions générales, des dispositions impératives du Code du Tourisme (dont notamment les articles R211-3 à R211-11 reproduits à l'article 20)

Le contrat conclu entre SRV et le Client est matérialisé par l'email de confirmation et ses éventuelles pièces jointes relatives aux prestations commandées, ainsi que les documents de voyage communiqués au Client pour le déroulement de son voyage.

Avant toute Commande, le Client doit avoir lu et accepté sans réserve les présentes conditions générales. S'il passe commande via une agence de voyages, elle doit les lui avoir remises.

2. MODALITES DE LA COMMANDE

La Commande est passée par le Client au nom et pour le compte de l'ensemble des voyageurs qu'il inscrit. Le Client garantit donc qu'il a tout pouvoir pour représenter l'ensemble des personnes inscrites sur la Commande et qu'elles sont toutes en mesure d'effectuer le voyage objet de la Commande.

Pour passer commande, le Client doit disposer d'une adresse email qu'il pourra consulter une fois la Commande intégralement payée et jusqu'à la date de départ du voyage commandé.

Le Client doit s'assurer que les informations qu'il donne sont scrupuleusement identiques à celles figurant sur les documents d'identité des voyageurs et sur tout autre document nécessaire au voyage (visa, formulaire, etc.).

Le Client sera seul responsable de toute erreur et de ses conséquences.

D'une manière générale, SRV n'est pas responsable des erreurs de réservation qui sont imputables au Client ou qui sont causées par des circonstances exceptionnelles et inévitables.

Les disponibilités des Prestations peuvent varier en temps réel et la Commande du Client ne pourra être confirmée qu'une fois le paiement effectué et validé par SRV.

Il est par ailleurs précisé qu'il appartient au Client de se renseigner, avant toute prise de commande, sur les éventuels événements locaux tels que carnivals, fêtes religieuses, fêtes nationales, jours fériés ou autres qui pourraient affecter le bon déroulement des Prestations.

3. PRIX ET TAXES

Tous les prix sont indiqués en Euros, toutes taxes compris, TVA comprise, hors frais de dossier.

Conformément au régime de TVA sur la marge des agences de voyages, les factures émises par SRV ne mentionnent pas la TVA collectée.

Les frais de dossier, sauf mention contraire au moment de la réservation, s'élèvent à 25 € par commande et font partie du prix total affiché.

Si par suite d'une erreur matérielle, le prix affiché ou communiqué au Client par tout moyen est manifestement dérisoire ou abusivement bas par rapport à la valeur objective des Prestations, SRV pourra annuler la commande sans frais ni pénalités.

Les taxes de séjour ou touristiques varient selon les destinations et ne sont pas incluses dans le prix affiché, sauf mention contraire ou dans le cadre des circuits accompagnés.

Elles sont perçues localement par les prestataires d'hébergement.

Le Client est également informé que certaines taxes ou frais supplémentaires liés à la Prestation choisie peuvent être imposés par les autorités de certains Etats et ne se sont pas inclus dans le prix de la Prestation.

En l'absence de mention contraire dans le descriptif des Prestations, le prix de la Commande n'inclut pas les éléments suivants : les assurances, les activités payantes, les communications (téléphone, wifi, etc.), les extras non compris dans la Prestation (repas, boisson, etc.) , les formalités administratives (visas, etc.) , les actes liés aux formalités nécessaires (traitements médicaux, vaccins, etc.) , les pourboires, les taxes de sortie de territoire, les transits entre aéroports, les excédents de bagages, les transferts (trajet entre l'aéroport et l'hébergement) sauf circuits accompagnés, le trajet pour l'acheminement à l'aéroport de départ et de l'aéroport d'arrivée à la destination finale du Client, les parkings aéroport.

Le prix est établi au moment de la commande sur les informations connues à la date de publication de l'offre. Nos prix sont calculés de manière forfaitaire incluant un ensemble de prestations décrites dans les programmes. Ils sont basés sur une durée qui ne correspond pas nécessairement à un nombre déterminé de journées entières et de nuits.

Les prix indiqués ont été déterminés en fonction des données économiques suivantes :

- Coût du transport lié notamment au coût du carburant et au taux de change devises étrangères / Euro.
- Redevances et taxes afférentes aux prestations composant le forfait telles que taxes d'atterrissage, de survol, d'embarquement et de débarquement, dans les ports et les aéroports.
- Taux de change appliqué au voyage ou au séjour concerné.

Nos offres précisent le cours de la ou des devises retenues comme référence pour l'établissement de nos prix, le montant des taxes et redevances, la date à laquelle ces données ont été prises en considération.

- En cas de modification de l'une et/ou l'autre de ces données, en l'application des articles L.211-12, R.211-8 et R.211-9, nous nous réservons le droit de modifier nos prix de vente jusqu'à 21 jours avant le départ. En ce cas, la variation du montant des taxes et redevances et/ou du coût du transport et/ou de la devise sera intégralement répercutée dans nos prix.

Ces variations ne seront répercutées dans le prix de la Prestation qu'à proportion de leur part dans le prix total de la Prestation.

- En cas de hausse du prix de plus de 8% par rapport au prix total initial, le voyageur a le choix entre l'acceptation de l'offre proposée ou l'annulation sans frais.

Dans le cas d'une réservation en demande, une contre-proposition tarifaire pourra être soumise au client, avec d'éventuels surcoûts.

Promotions : SRV peut être amenée à proposer des promotions.

Ces promotions n'ont aucun effet rétroactif sur les commandes déjà effectuées au prix initial aucun remboursement de la différence de tarif ne pourra avoir lieu.

Garantie du Meilleur Prix : pour les produits vendus sur des plateformes partenaires comportant la mention « Garantie du Meilleur Prix Quartier Libre » et uniquement ces produits, si le client trouve moins cher (1) dans les 24h qui suivent la réception de son contrat, Quartier Libre s'engage à rembourser 2 fois la différence. (1) Voir conditions de l'offre sur <https://www.quartier-libre.fr/odm-garantie-meilleur-prix>

4. RÉSERVATION ET PAIEMENT

Sauf conditions particulières indiquées lors de la commande, le prix total du voyage doit être versé à SRV pour toute réservation.

En cas de conditions particulières avec une proposition d'acompte, le paiement du solde du voyage doit être effectué 31 jours avant la date de départ. Le client n'ayant pas versé le solde à la date convenue est considéré comme ayant annulé son voyage sans qu'il puisse se prévaloir de cette annulation. Les frais d'annulation seront alors retenus conformément à l'article 7 de nos conditions de vente. Pour les inscriptions intervenant moins de 31 jours avant la date de départ, le règlement intégral du prix est exigé lors de l'inscription. En cas d'inscription tardive, les documents de voyage pourront être remis au client à l'aéroport.

Pour une Commande réalisée auprès d'agence partenaire, le Client réglera le prix à au revendeur qui l'encaissera au nom et pour le compte de SRV.

Le Client garantit qu'il est pleinement habilité à utiliser les moyens de paiement pour payer sa Commande et que ces moyens de paiement lui permettent d'acquitter le prix de sa Commande, conformément aux modalités de paiement qu'il a choisies.

SRV accepte les règlements exclusivement en Euros.

Les modalités de paiement disponibles peuvent varier selon les offres et sont indiquées au client avant toute passation de Commande.

Paiements en Chèque-Vacances : selon la plateforme où le Client effectue sa commande, le paiement en Chèque-Vacances ANCV peut être proposé. Les paiements réalisés en Chèques-Vacances ne sont pas remboursables sous forme monétaire. En cas d'annulation du voyage, ces paiements feront l'objet d'un avoir émis par SRV.

Paiements en plusieurs fois : selon la plateforme où le Client effectue sa commande, le paiement en plusieurs fois peut être proposé. L'organisme de paiement en plusieurs fois diffère selon la plateforme, les conditions générales de vente de chaque plateforme sont disponibles sur demande. Ces organismes se réservent le droit d'accepter ou de refuser votre demande de financement.

Ces solutions de paiement sont réservées aux particuliers (personnes physiques majeures) résidants en France, titulaires d'une carte de crédit possédant une date de validité correspondant à la durée du remboursement.

Nous attirons votre attention sur le fait que si vous demandez à payer votre réservation au moyen de ces solutions, vos données personnelles leur seront transmises à des fins d'étude de votre demande de financement, de gestion de votre contrat de crédit et le cas échéant, de recouvrement.

5. DOCUMENTS DE VOYAGE

La remise des documents de voyage attachés aux prestations (bon d'échange, voucher, convocation aéroport et/ou titre de transport ...) s'effectue par courrier électronique.

Les documents de voyage peuvent être envoyés immédiatement après la Commande ou en fonction de la date de départ selon la typologie la Commande.

SRV fournira les informations (nom, adresse et numéro de téléphone) de la représentation locale ou à défaut un numéro d'appel joignable depuis l'étranger permettant d'établir de toute urgence un contact avec le vendeur.

6. MODIFICATION DE LA RÉSERVATION PAR LE CLIENT AVANT LE DÉPART

Toute modification d'un élément essentiel de la réservation par le client avant le départ entraînera les frais de traitement suivants, en aucun cas remboursables, ainsi que le cas échéant, des frais de modification appliqués par nos prestataires, notamment en cas de réémission de titre transport avec différence tarifaire.

- Jusqu'à 31 jours avant le départ : 75 € par personne.
- De 30 à 15 jours avant le départ : 150 € par personne.
- A partir de 14 jours avant le départ : considéré comme une annulation.

Tout report de date ou changement de destination sera considéré comme une annulation suivie d'une nouvelle réservation et entraînera des frais selon le barème détaillé de l'article 8.

7. CESSIION DU CONTRAT

Conformément à l'article L.211-11 du Code du Tourisme, le Client a la possibilité de céder son contrat tant que celui-ci n'a produit aucun effet et jusqu'à 7 jours du départ.

Le cédant doit impérativement informer SRV de la cession du contrat par lettre recommandée avec accusé de réception, en indiquant précisément les noms et adresse du cessionnaire et participant au voyage et en justifiant que celui-ci remplisse les mêmes conditions que lui pour effectuer le voyage ou le séjour (modes d'hébergement et de pension identiques, même formule de voyage, même nombre de passagers).

Cette cession entraîne les frais de modification tels que définis à l'article 6.

Ces frais seront à régler préalablement à la cession du contrat et pourront représenter un prix supérieur au montant initial de la Commande.

Le cédant et le cessionnaire sont solidairement responsable vis-à-vis de SRV du paiement du solde du prix le cas échéant, ainsi que des éventuels frais supplémentaires occasionnés par la cession.

8. ANNULATION PAR LE CLIENT AVANT LE DÉPART

En cas d'annulation avant le départ par le client, le remboursement des sommes versées interviendra déduction faite des montants (frais d'annulation) précisés ci-dessous à titre de dédit en fonction de la date d'annulation par rapport à la date de départ :

- Jusqu'à 31 jours avant le départ : 30% du montant TTC du voyage (avec un minimum de 300 euros/personne).
- Entre 30 et 21 jours avant le départ : 40% du montant TTC du voyage.
- Entre 20 et 8 jours avant le départ : 60% du montant TTC du voyage.
- Entre 7 et 3 jours avant le départ : 85% du montant TTC du voyage.
- A partir de 2 jours avant le départ : 100% du montant TTC du voyage.

Pour les circuits accompagnés en Islande :

- Jusqu'à 71 jours avant le départ : 60% du montant TTC du voyage.
- Entre 70 et 31 jours avant le départ : 80% du montant TTC du voyage.
- A partir de 30 jours avant le départ : 100% du montant TTC du voyage.

Pour les forfaits package dynamique (vols/trains secs, hôtels secs ou package dynamique transport + hôtel) :

- 100% du montant de la réservation pour toute modification ou annulation, sous réserve de conditions plus favorables appliquées par le/les prestataire(s) concerné(s).

L'annulation de la commande par le Client, quel qu'en soit le motif, ne le dispense en aucune manière du paiement des sommes dont il resterait redevable en application des dispositions du présent article.

De façon générale, une annulation partielle peut entraîner un changement d'occupation de l'hébergement, dans ce cas la différence tarifaire sera répercutée.

En cas de non présentation le jour du départ, et pour quelque raison que ce soit, aucun remboursement ne pourra être exigé et le voyage sera considéré comme annulé le jour du départ.

9. ANNULATION PAR SRV

Le client ne pourra prétendre à aucune indemnité si l'annulation du voyage est imposée par des circonstances de force majeure ou pour des raisons tenant à la sécurité ou à la santé des voyageurs.

De même, le client ne pourra prétendre à aucune indemnité ou remboursement de frais engagés si l'annulation du voyage intervient pour insuffisance du nombre de participants à plus de 20 jours du départ (pour le circuit terrestre : 15 pers. - pour le transport aérien vols spéciaux sur dates spécifiques : 80 pers.).

10. NOMBRE DE PARTICIPANTS POUR LES VOYAGES ORGANISES

Le nombre de participants de chaque voyage organisé est généralement de 20 à 48 personnes. Pour certains de nos circuits, le nombre de maximum de participants est de 30 personnes.

Ces données peuvent être modifiées à plus ou moins deux participants sur tous nos circuits.

Le nombre de participants maximum est indiqué sur nos offres.

Sur certains circuits, si le nombre de participants est inférieur à 10 personnes, le circuit pourra être réalisé avec un chauffeur guide.

11. INTERRUPTION DE VOYAGE

Tout voyage interrompu, abrégé ou toute prestation non consommée du fait du client, quelle qu'en soit la cause, ne donnera droit à aucun remboursement.

12. RESPONSABILITÉ DU CLIENT

Si le client ne se présente pas aux heures et lieux mentionnés sur les documents de voyages, de même s'il ne peut présenter les documents de police ou de santé exigés pour son voyage (passeport, visa, carte d'identité, certificat de vaccination...), aucun remboursement ne sera possible.

SRV ne peut être tenu pour responsable d'un retard de préacheminement aérien, ferroviaire ou terrestre pris à l'initiative du Client qui entraînerait la non-présentation du passager au départ, pour quelque raison que ce soit, même si ce retard résulte d'un cas de force majeure, d'un cas fortuit ou du fait d'un tiers.

En cas d'urgence, SRV doit être en mesure de contacter le Client à tout moment. Ce dernier doit transmettre lors de sa réservation un numéro de mobile joignable pendant toute la durée de son voyage. Si aucun numéro n'est communiqué à SRV ou si le numéro est injoignable, SRV sera dans l'incapacité d'assister le Client en cas d'urgence.

13. TRANSPORT AÉRIEN

• **Responsabilité des transporteurs** : Les conséquences des incidents pouvant survenir lors de l'exécution du transport aérien sont soumis aux conditions générales de transport de chaque compagnie aérienne (accessibles sur le site de la compagnie).

SRV ne saurait voir sa responsabilité se substituer à celles des transporteurs assurant les transferts ou le transport de passagers. Selon les dispositions des conventions de Varsovie ou de Montréal, ainsi que du règlement Européen 2-1/2004 du 11 Février 2004, la compagnie est responsable des préjudices causés par les retards. Les passagers peuvent se retourner directement contre la compagnie en vue d'un éventuel dédommagement.

• **Horaires/lieu des escales et correspondances** : Lorsqu'ils sont connus avant la réservation ou au moment de la réservation, les horaires prévisionnels de départs et de retour sont communiqués au client, étant précisé qu'ils sont susceptibles de modification.

• **Documents de voyage** : conformément à l'article L211-10 du Code du Tourisme, il sera remis au client en temps utile avant le début du voyage, les documents nécessaires et les informations sur l'heure prévue de départ, des escales, des correspondances, et de l'arrivée.

• **Retards** : des retards peuvent avoir lieu en raison de l'intensité du trafic aérien, des nombreuses rotations des appareils, des impératifs de sécurité et d'événements indépendants de notre volonté (grèves, incidents techniques...). En conséquence, nous conseillons à nos clients de ne prévoir aucun engagement dans les 48h suivant le retour du voyage. Si par suite de l'arrivée tardive, du retard ou de l'annulation d'un vol, la nuit prévue et/ou le transfert à l'hôtel ne pouvaient être assurés, le client ne pourrait prétendre à un quelconque remboursement ni pour la chambre non utilisée, ni pour les frais de taxi engagés par lui-même. Ce retard imputable à la compagnie aérienne, ne permettrait pas à SRV d'obtenir un remboursement des prestations et repas non utilisés, SRV ne pouvant se substituer à la responsabilité de la compagnie aérienne.

De même, en cas de panne ou d'incident technique du fait du transporteur aérien nécessitant un hébergement près de l'aéroport, pris en charge par le transporteur, et de ce fait pouvant modifier la durée du voyage, le client ne pourra prétendre à aucun remboursement ni dommages et intérêts.

• **Modification des informations** : SRV est tributaire des horaires des compagnies aériennes qui peuvent être modifiés jusqu'au départ. Ces changements imposés par le trafic aérien, la rotation des appareils, l'annulation d'un vol, les impératifs de sécurité ou autres, ne peuvent entraîner d'indemnisation à quelque titre que ce soit du fait de la modification de la durée du voyage. Si en raison des horaires imposés par les compagnies aériennes la première et la dernière journée se trouvent écourtées par une arrivée tardive ou un départ matinal, aucun remboursement ne pourra avoir lieu. SRV ne peut également être tenu pour responsable des frais consécutifs à des modifications d'horaires du transport aérien ayant des répercussions sur les réservations engagées directement par le client (pré/ post-acheminements, parking, hôtel, location de voiture ou toute autre prestation).

• **Correspondances** : conformément aux conventions internationales, les correspondances ne sont pas garanties par SRV, même dans le cas d'un pré et post acheminement émis sur un même billet. En cas de correspondance manquée, il est de la responsabilité de la compagnie de reprotéger le Client.

• **Pré-post acheminements** : Les billets pré-post acheminements dont les réservations sont gérées par SRV ne sont, ni modifiables, ni remboursables. SRV ne sera pas responsable d'un pré-post acheminement réservé par le client en cas de retard ou annulation de vol et/ou train.

• **Vol direct** : un vol direct est un vol sans changement d'appareil depuis l'aéroport de départ jusqu'à celui de destination ; un atterrissage intermédiaire peut éventuellement avoir lieu pour des raisons techniques ou pour l'embarquement ou le débarquement de passagers. Une compagnie low cost est considérée comme une compagnie régulière à part entière (avec application de conditions de règlement et d'annulation spécifiques).

• **Vols spéciaux** : SRV se réserve le droit de substituer in extremis, suite à des problèmes de remplissage du vol concerné ou de la chaîne à laquelle ce vol est rattaché, de sécurité, de météorologie et autres cas de force majeure, un acheminement charter par vol régulier - ou le contraire - à destination du même pays, sans que ceci soit considéré comme une rupture de contrat entraînant un dédommagement. Si, pour raison opérationnelle, ou si le nombre de passagers pour assurer le départ d'un aéroport en particulier n'est pas atteint, SRV utiliserait alors un autre aéroport et prendrait en charge le transport terrestre jusqu'à l'aéroport de substitution, sans que le client puisse prétendre à un quelconque dédommagement.

• **Bagages** : chaque compagnie aérienne a sa propre politique concernant les bagages en soute et en cabine. Il est de la responsabilité du client de vérifier le poids et les dimensions de ses bagages sur le site de la compagnie.

• **Refus d'embarquement** : une compagnie peut refuser l'embarquement à tout passager pouvant menacer la tranquillité ou la sécurité de son vol.

• **Toute annulation** de la part du client consécutive à une modification du plan de vol de SRV entraînera les frais d'annulation repris dans l'article 7.

• **Vols sur la compagnie Ryanair** : SRV décline toute responsabilité en cas d'annulation ou de modification de vol par la compagnie Ryanair. La compagnie refusant tout intermédiaire dans ses échanges et ne traitant qu'avec le client final, le voyageur devra faire sa demande de remboursement/d'indemnisation directement sur le site de la compagnie, et SRV ne saura être tenu responsable des délais de traitement par Ryanair, ce process étant imposé par la compagnie aérienne.

14. FORCE MAJEURE

SRV est dégagée de toute responsabilité lorsque l'annulation ou la modification essentielle d'un voyage - avant le départ ou à destination - est imputable à un cas de force majeure (événements climatiques, sanitaires ou naturels...), à des mesures liées à la sécurité des voyageurs, à la faute du client ou au fait d'un tiers étranger à la fourniture des prestations. Dans l'hypothèse où sa responsabilité est engagée, SRV bénéficie toujours des mêmes exclusions et/ou limitations de responsabilité que les fournisseurs de services. On entend par force majeure tout événement extérieur aux parties, présentant un caractère à la fois imprévisible et insurmontable, qui empêche soit le voyageur, soit le voyageur ou les prestataires de services impliqués dans la réalisation du voyage, d'exécuter tout ou partie des obligations prévues par le contrat.

De convention expresse, il en sera notamment ainsi en matière de grève des moyens de transport, du personnel hôtelier, des aiguilleurs du ciel, insurrection, émeute et prohibition quelconque édictée par les autorités gouvernementales ou publiques, de conditions climatiques, géographiques, sanitaires et politiques du pays d'accueil.

15. PROTECTION DES DONNEES

SRV veille à la protection et à la sécurisation des données communiquées conformément aux dispositions du RGPD qui s'applique depuis le 25 Mai 2018, y compris lorsqu'elles sont transférées à des tiers sous-traitants dans le cadre de l'exécution du contrat dans, ou hors Union Européenne.

Conformément à la loi « informatique et libertés » du 6 janvier 1978 modifiée, vous bénéficiez d'un droit d'accès, de rectification, de modification et de suppression des informations qui vous concernent. Vous pouvez exercer vos droits et obtenir communication des informations vous concernant en nous adressant une demande écrite à SRV – 73ter, rue Francis de Pressensé – 69100 Villeurbanne – France.

SRV s'engage à vous tenir informer des données stockées sur vous dans les meilleurs délais et à modifier ou supprimer les données souhaitées le cas échéant.

Afin de pouvoir répondre favorablement à votre demande et conformément à la réglementation en vigueur, vous devez joindre à votre demande une copie de tout document d'identité officiel comportant votre nom, prénom, date et lieu de naissance permettant de justifier de votre identité. Nous vous rappelons que vous êtes tenus d'actualiser vos informations d'identification en cas d'évolution de votre situation.

Partage des données personnelles avec des tiers :

En dehors de SRV, les destinataires potentiels de vos données à caractère personnel peuvent être :

- Les prestataires de moyens de paiement ou de sécurisation des paiements
- Les partenaires techniques notamment d'hébergement des données.
- Les autorités administratives habilitées en cas de délit ou lorsque la communication des données est requise par la loi.

Vos données personnelles sont ainsi transmises uniquement aux prestataires de service qui soutiennent l'activité commerciale de SRV et auxquels la société fait appel pour exécuter son contrat avec vous. Les prestataires de services de SRV sont tenus de respecter la confidentialité de vos données personnelles et n'ont pas la possibilité d'utiliser vos données dans un but autre que celui pour lequel nous leur fournissons.

SRV ne cède et ne met pas à la disposition de tiers les données vous concernant à des fins commerciales sans votre consentement explicite.

Pour toute information complémentaire ou réclamation, vous pouvez contacter la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (plus d'informations sur www.cnil.fr).

Enfin, nous vous informons de l'existence de la liste d'opposition au démarchage téléphonique "Bloctel", sur laquelle vous pouvez vous inscrire (<https://conso.bloctel.fr/>).

16. HÔTELLERIE

• **Classification** : SRV retranscrit la classification des hôtels - par étoiles ou par catégories - validée par les ministères de tourisme locaux, selon des normes locales différentes des normes françaises. L'appréciation que SRV accorde à chaque établissement découle directement du bilan annuel du formulaire de satisfaction complété par ses clients ; les critères gardant toute leur signification, mais aucun parallèle ne devant être fait d'un pays à l'autre.

• **Libération des chambres** : selon les pratiques de l'hôtellerie internationale, les participants doivent libérer leur chambre avant 10h le jour du départ, quelle que soit l'heure effective du départ. Pour l'arrivée, les chambres sont attribuées à partir de 17 heures, quelle que soit l'heure effective d'arrivée.

• **Chambres individuelles** : sont toujours moins bien situées et plus petites que les chambres doubles, bien que plus chères.

• **Chambres triples et quadruples** : sont en réalité des chambres doubles dans lesquelles on ajoute un ou deux lits (d'appoint le plus souvent de type pliant, lit de camp ou canapé-lit) qui sont plus petits et moins confortables que les lits standards, ce qui réduit considérablement l'espace et le confort. Ces chambres sont dans tous les cas en demande et ne sont pas garanties formellement.

• **Restauration** : d'une manière générale, les repas non compris dans le prix du voyage sont mentionnés en libre. En cas d'arrivée tardive, le dîner sera servi sous forme d'assiette froide ou de snack léger. En cas de départ très matinal, le petit déjeuner ne sera pas obligatoirement servi ou se résumera à une boisson chaude et un biscuit.

17. INFORMATIONS GÉNÉRALES

a) Aptitude au voyage : compte-tenu des difficultés inhérentes à certains voyages, séjours ou circuits et de l'autonomie physique et psychique qu'ils impliquent, SRV se réserve la possibilité de refuser toute inscription qui paraîtrait non adaptée avec les contingences de tels voyages, séjours ou circuits. Le client doit informer SRV par écrit préalablement à toute réservation, de toute particularité le concernant et susceptible d'affecter le déroulement du voyage (personnes à mobilité réduite avec ou sans fauteuil roulant, transport de matériels spécifiques, etc...). Les compagnies aériennes ou les prestataires à destination ont toute latitude pour accepter ou refuser certaines réservations. Le cas échéant, le client devra produire un certificat médical d'aptitude en ce sens. La garantie de la compagnie d'assurance n'est pas acquise s'il s'avère que l'état de santé physique ou moral de cette personne ne lui permettait pas un tel voyage.

Compte tenu de la spécificité de certains circuits et de façon générale, tout voyageur à mobilité réduite devra s'assurer auprès de son vendeur que les prestations du voyage sont adaptées à sa situation.

Si les prestations du voyage ne sont pas adaptées à la situation du voyageur à mobilité réduite, la responsabilité de SRV ne pourra pas être engagée sur les conséquences que cette situation pourra entraîner.

b) SRV n'est aucunement responsable ni des conseils d'achat donnés par les guides et chauffeurs, ni des achats effectués sur place, ni des pourboires donnés.

c) SRV n'est aucunement responsable de toute excursion, location de véhicule, activité sportive, visite ou autre, effectuée par un intermédiaire ou prestataire choisi directement par le client sans aucun recours au bureau local de représentation du vendeur.

d) Autocars : les autocars locaux ne sont souvent équipés que d'une seule porte à l'avant et n'ont parfois pas de sanitaires. Les réglementations locales interdisent généralement l'utilisation des sanitaires à bord des autocars.

e) Perte / recherche d'objets : SRV n'autorise pas ses guides à compromettre l'organisation d'un circuit pour la recherche d'objets oubliés en cours de route. D'autre part, en raison de nombreux problèmes rencontrés par le passé, SRV ne prendra en considération aucune demande de recherche d'objets oubliés au retour du voyage.

f) Durée du voyage : le transport aérien peut se faire aussi bien tôt le matin que tard le soir, dans un sens comme dans l'autre. En conséquence, la première et la dernière journée du circuit ne sont pas des jours consacrés aux visites, mais des jours de transport uniquement.

18. MODIFICATIONS DU VOYAGE

Il peut arriver que SRV soit amenée, pour des raisons indépendantes de sa volonté, à changer les prestations (tels que les hôtels ou bateaux) désignés dans la confirmation, même après le début du voyage.

Dans ce cas, SRV fera tout son possible pour offrir au client des prestations au moins équivalentes à celles prévues initialement. Toutes modifications mineures, sur le produit spécifié en brochure, peuvent être faites sans demande de confirmation auprès du voyageur.

L'ordre des visites, des excursions et des soirées pourra être modifié sur place, mais le contenu du programme sera respecté dans son intégralité. De même, le sens des circuits et auto tours pourra être modifié mais toutes les visites et étapes seront respectées dans la mesure du possible ; dans ce cas, le client ne pourra obtenir d'autre indemnité que le remboursement des prestations non exécutées et non remplacées.

Modifications particulières : en raison des aléas toujours possibles dans les voyages, les participants sont avertis que ce qui leur est décrit constitue la règle, mais qu'ils peuvent constater et subir des exceptions dont SRV les prie, par avance, de l'en excuser. Les fêtes, tant civiles que religieuses, les grèves et manifestations dans les pays visités sont susceptibles d'entraîner des modifications dans les visites et excursions dont SRV ne peut être tenu pour responsable.

De même, SRV ne peut être tenu pour responsable d'événements climatiques susceptibles de perturber le bon fonctionnement de prestations de services. Enfin, bien que toutes les activités mentionnées dans les descriptifs aient été confirmées par nos prestataires, il peut arriver, pour des raisons indépendantes de la volonté de SRV, que ces activités et autres prestations soient suspendues sans que SRV en ait été avisé. SRV ne pourrait être tenu pour responsable dans le cas où de tels incidents se produiraient.

19. RÉCLAMATIONS

L'étude des dossiers de réclamation portera uniquement sur les éléments contractuels de la réservation. Aucune appréciation d'ordre subjectif ou personnel ne sera prise en compte. Pour être recevable, toute réclamation devra d'abord avoir été expressément formulée sur place à notre représentant local, afin qu'un correctif puisse être apporté immédiatement selon la nature de la réclamation. Chaque fois que cela est possible au cours du voyage, et seulement si la réclamation est justifiée, une compensation est proposée directement sur place ; elle tient lieu dans ce cas de dédommagement.

Si aucun arrangement local n'est trouvé, le client devra adresser sa réclamation à son agence de voyages, qui nous la transmettra dans un délai de 21 jours suivant la fin du séjour sous pli recommandé.

Le non-respect de ce délai pourra être susceptible d'affecter la qualité du traitement du dossier de réclamation

A défaut d'une réponse satisfaisante dans un délai de 60 jours ouvrés, le client peut saisir le médiateur du tourisme dont les coordonnées et les modalités de saisine sont disponibles sur le site www.mtv.travel. Le délai de saisine du Médiateur est d'un an à compter de la réclamation faite auprès de nos services.

Le formulaire de satisfaction ou l'avis publié sur notre site, quant à eux, ont pour but de nous aider à maintenir la qualité de l'ensemble des prestations et ne donnent pas lieu à une réponse écrite. En cas de retard d'avion et/ou litige aérien, la réclamation devra être faite auprès de la compagnie aérienne concernée.

20. FORMALITÉS

Les formalités indiquées lors de la commande s'adressent uniquement aux personnes de nationalité française. Consulter les consulats concernés pour les autres cas.

Entre les indications communiquées lors de la commande et la date de départ, les réglementations des pays et les formalités sanitaires peuvent changer sans préavis. Il est recommandé au client de vérifier ces informations sur les sites www.diplomatie.gouv.fr et www.pasteur.fr.

Chaque voyageur doit respecter strictement les formalités prescrites et notamment disposer des pièces d'identité requises et en cours de validité.

Il appartient au client d'accomplir toutes les formalités en supportant les frais, et de s'assurer que la civilité, les noms et prénoms figurant sur tous ses documents de voyage correspondent exactement à ceux figurant sur sa pièce d'identité, pour lui-même et pour le mineur l'accompagnant.

Si SRV doit faire établir des documents pour le compte du client (visa, carte de tourisme, etc.), il le fera sur la base des informations transmises par l'agence de voyages ou par le client, sous le contrôle et la responsabilité du client. SRV ne pourra être tenue pour responsable de l'inobservation par le client de l'une de ces obligations, notamment dans le cas où le client se verrait refuser l'embarquement ou le débarquement, et/ou infliger une amende.

Depuis le 15 Janvier 2017, les mineurs voyageant sans la présence du titulaire de l'autorité parentale devront être munis d'une autorisation de sortie du territoire (AST) accompagnée de la copie de la pièce d'identité du signataire de l'AST.

21. CONVENTION DE PREUVE

Pour les Commandes en ligne, l'acceptation des présentes Conditions Générales et la saisie des informations du Client constituent une signature électronique qui manifeste le consentement du Client à bénéficier de la Commande et à son paiement, en son nom et au nom de tous les bénéficiaires de la Commande.

Pour les Commandes dans une agence partenaire ou par téléphone, le contrat est formé par l'acceptation de la Commande auprès de l'opérateur et la communication par le Client des informations nécessaires au paiement. L'accord est donné par le Client en son nom et au nom de tous les bénéficiaires de la Commande, participants au voyage.

Il est entendu que les données conservées dans le système d'information de SRV et/ou de ses partenaires ou fournisseurs, ont force probante et peuvent être produites par SRV comme preuve en relation avec les Commandes et les obligations qui en découlent.

22. LOI APPLICABLE

Sauf disposition plus favorable du pays de résidence habituelle du consommateur, la loi française est applicable à la relation entre SRV et le Client. Tout litige résultant de cette relation (formation, interprétation ou exécution) sera de la compétence exclusive des tribunaux du ressort du siège de SRV établie à Villeurbanne (69100), nonobstant pluralité de défendeurs ou appel en garantie.

Les articles R211-3 à R211-11 du Code du tourisme sont reproduits ci-après :

Article R211-3

Toute offre et toute vente des prestations mentionnées à l'article L. 211-1 donnent lieu à la remise de documents appropriés qui répondent aux règles définies par la présente section.

Article 211-3-1

L'échange d'informations précontractuelles ou la mise à disposition des conditions contractuelles est effectué par écrit. Ils peuvent se faire par voie électronique. Sont mentionnés le nom ou la raison sociale et l'adresse de l'organisateur ou du détaillant ainsi que l'indication de son immatriculation au registre prévu à l'article L. 141-3 ou, le cas échéant, le nom, l'adresse et l'indication de l'immatriculation de la fédération ou de l'union mentionnées au deuxième alinéa de l'article R. 211-2.

Article R211-4

Préalablement à la conclusion du contrat, l'organisateur ou le détaillant doit communiquer au voyageur les informations suivantes :

1° Les caractéristiques principales des services de voyage :

- a) La ou les destinations, l'itinéraire et les périodes de séjour, avec les dates et, lorsque le logement est compris, le nombre de nuitées comprises ;
- b) Les moyens, caractéristiques et catégories de transport, les lieux, dates et heures de départ et de retour, la durée et le lieu des escales et des correspondances. Lorsque l'heure exacte n'est pas encore fixée, l'organisateur ou le détaillant informe le voyageur de l'heure approximative du départ et du retour ;
- c) La situation, les principales caractéristiques et, s'il y a lieu, la catégorie touristique de l'hébergement en vertu des règles du pays de destination ;
- d) Les repas fournis ;
- e) Les visites, les excursions ou les autres services compris dans le prix total convenu pour le contrat ;
- f) Lorsque cela ne ressort pas du contexte, si les services de voyage éventuels seront fournis au voyageur en tant que membre d'un groupe et, dans ce cas, si possible, la taille approximative du groupe ;
- g) Lorsque le bénéfice d'autres services touristiques fournis au voyageur repose sur une communication verbale efficace, la langue dans laquelle ces services seront fournis ;
- h) Des informations sur le fait de savoir si le voyage ou le séjour de vacances est, d'une manière générale, adapté aux personnes à mobilité réduite et, à la demande du voyageur, des informations précises sur l'adéquation du voyage ou du séjour de vacances aux besoins du voyageur ;

2° La dénomination sociale et l'adresse géographique de l'organisateur et du détaillant, ainsi que leurs coordonnées téléphoniques et, s'il y a lieu, électroniques ;

3° Le prix total incluant les taxes et, s'il y a lieu, tous les frais, redevances ou autres coûts supplémentaires, ou, quand ceux-ci ne peuvent être raisonnablement calculés avant la conclusion du contrat, une indication du type de coûts additionnels que le voyageur peut encore avoir à supporter ;

4° Les modalités de paiement, y compris le montant ou le pourcentage du prix à verser à titre d'acompte et le calendrier pour le paiement du solde, ou les garanties financières à verser ou à fournir par le voyageur ;

5° Le nombre minimal de personnes requis pour la réalisation du voyage ou du séjour et la date limite mentionnée au III de l'article L. 211-14 précédant le début du voyage ou du séjour pour une éventuelle résolution du contrat au cas où ce nombre ne serait pas atteint ;

6° Des informations d'ordre général concernant les conditions applicables en matière de passeports et de visas, y compris la durée approximative d'obtention des visas, ainsi que des renseignements sur les formalités sanitaires, du pays de destination ;

7° Une mention indiquant que le voyageur peut résoudre le contrat à tout moment avant le début du voyage ou du séjour, moyennant le paiement de frais de résolution appropriés ou, le cas échéant, de frais de résolution standard réclamés par l'organisateur ou le détaillant, conformément au I de l'article L. 211-14 ;

8° Des informations sur les assurances obligatoires ou facultatives couvrant les frais de résolution du contrat par le voyageur ou sur le coût d'une assistance, couvrant le rapatriement, en cas d'accident, de maladie ou de décès.

En ce qui concerne les forfaits définis au e du 2° du A du II de l'article L. 211-2, l'organisateur ou le détaillant et le professionnel auxquels les données sont transmises veillent à ce que chacun d'eux fournisse, avant que le voyageur ne soit lié par un contrat, les informations énumérées au présent article dans la mesure où celles-ci sont pertinentes pour les services de voyage qu'ils offrent.

Le formulaire par lequel les informations énumérées au présent article sont portées à la connaissance du voyageur est fixé par arrêté conjoint du ministre chargé du tourisme et du ministre chargé de l'économie et des finances. Cet arrêté précise les informations minimales à porter à la connaissance du voyageur lorsque le contrat est conclu par téléphone.

Article R211-5

Les informations mentionnées aux 1°, 3°, 4°, 5° et 7° de l'article R. 211-4 communiquées au voyageur font partie du contrat et ne peuvent être modifiées que dans les conditions définies à l'article L. 211-9.

Article R211-6

Le contrat doit comporter, outre les informations définies à l'article R. 211-4, les informations suivantes :

1° Les exigences particulières du voyageur que l'organisateur ou le détaillant a acceptées ;

2° Une mention indiquant que l'organisateur ainsi que le détaillant sont responsables de la bonne exécution de tous les services de voyage compris dans le contrat conformément à l'article L. 211-16 et qu'ils sont tenus d'apporter une aide au voyageur s'il est en difficulté, conformément à l'article L. 211-17-1 ;

3° Le nom de l'entité chargée de la protection contre l'insolvabilité et ses coordonnées, dont son adresse géographique ;

4° Le nom, l'adresse, le numéro de téléphone, l'adresse électronique et, le cas échéant, le numéro de télécopieur du représentant local de l'organisateur ou du détaillant, d'un point de contact ou d'un autre service par l'intermédiaire duquel le voyageur peut contacter rapidement l'organisateur ou le détaillant et communiquer avec lui de manière efficace, demander une aide si le voyageur est en difficulté ou se plaindre de toute non-conformité constatée lors de l'exécution du voyage ou du séjour ;

5° Une mention indiquant que le voyageur est tenu de communiquer toute non-conformité qu'il constate lors de l'exécution du voyage ou du séjour conformément au II de l'article L. 211-16 ;

6° Lorsque des mineurs, non accompagnés par un parent ou une autre personne autorisée, voyagent sur la base d'un contrat comprenant un hébergement, des informations permettant d'établir un contact direct avec le mineur ou la personne responsable du mineur sur le lieu de séjour du mineur ;

7° Des informations sur les procédures internes de traitement des plaintes disponibles et sur les mécanismes de règlement extrajudiciaire des litiges et, s'il y a lieu, sur l'entité dont relève le professionnel et sur la plateforme de règlement en ligne des litiges prévue par le règlement (UE) n° 524/2013 du Parlement européen et du Conseil ;

8° Des informations sur le droit du voyageur de céder le contrat à un autre voyageur conformément à l'article L. 211-11.

En ce qui concerne les forfaits définis au e du 2° du A du II de l'article L. 211-2, le professionnel auquel les données sont transmises informe l'organisateur ou le détaillant de la conclusion du contrat donnant lieu à la création d'un forfait. Le professionnel lui fournit les informations nécessaires pour lui permettre de s'acquitter

de ses obligations en tant qu'organisateur. Dès que l'organisateur ou le détaillant est informé de la création d'un forfait, il fournit au voyageur, sur un support durable, les informations mentionnées aux 1° à 8°.

Article R211-7

Le voyageur peut céder son contrat à un cessionnaire qui remplit les mêmes conditions que lui pour effectuer le voyage ou le séjour, tant que ce contrat n'a produit aucun effet.

Sauf stipulation plus favorable au cédant, celui-ci est tenu d'informer l'organisateur ou le détaillant de sa décision par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au plus tard sept jours avant le début du voyage. Cette cession n'est soumise, en aucun cas, à une autorisation préalable de l'organisateur ou du détaillant.

Article R211-8

Lorsque le contrat comporte une possibilité expresse de révision du prix, dans les limites prévues à l'article L. 211-12, il mentionne les modalités précises de calcul, tant à la hausse qu'à la baisse, des variations des prix, notamment le montant des frais de transport et taxes y afférentes, la ou les devises qui peuvent avoir une incidence sur le prix du voyage ou du séjour, la part du prix à laquelle s'applique la variation, ainsi que le cours de la ou des devises retenu comme référence lors de l'établissement du prix figurant au contrat.

En cas de diminution du prix, l'organisateur ou le détaillant a le droit de déduire ses dépenses administratives réelles du remboursement dû au voyageur. A la demande du voyageur, l'organisateur ou le détaillant apporte la preuve de ces dépenses administratives.

Article R211-9

Lorsque, avant le départ du voyageur, l'organisateur ou le détaillant se trouve contraint d'apporter une modification à l'un des éléments essentiels du contrat, s'il ne peut pas satisfaire aux exigences particulières mentionnées au 1° de l'article R. 211-6, ou en cas de hausse du prix supérieure à 8 %, il informe le voyageur dans les meilleurs délais, d'une manière claire, compréhensible et apparente, sur un support durable :

1° Des modifications proposées et, s'il y a lieu, de leurs répercussions sur le prix du voyage ou du séjour ;

2° Du délai raisonnable dans lequel le voyageur doit communiquer à l'organisateur ou au détaillant la décision qu'il prend ;

3° Des conséquences de l'absence de réponse du voyageur dans le délai fixé ;

4° S'il y a lieu, de l'autre prestation proposée, ainsi que de son prix.

Lorsque les modifications du contrat ou la prestation de substitution entraînent une baisse de qualité du voyage ou du séjour ou de son coût, le voyageur a droit à une réduction de prix adéquate.

Si le contrat est résolu et le voyageur n'accepte pas d'autre prestation, l'organisateur ou le détaillant rembourse tous les paiements effectués par le voyageur ou en son nom dans les meilleurs délais et en tout état de cause au plus tard quatorze jours après la résolution du contrat, sans préjudice d'un dédommagement en application de l'article L. 211-17.

Article R211-10

L'organisateur ou le détaillant procède aux remboursements requis en vertu des II et III de l'article L. 211-14 ou, au titre du I de l'article L. 211-14, rembourse tous les paiements effectués par le voyageur ou en son nom moins les frais de résolution appropriés. Ces remboursements au profit du voyageur sont effectués dans les meilleurs délais et en tout état de cause dans les quatorze jours au plus tard après la résolution du contrat.

Dans le cas prévu au III de l'article L. 211-14, l'indemnisation supplémentaire que le voyageur est susceptible de recevoir est au moins égale à la pénalité qu'il aurait supportée si l'annulation était intervenue de son fait à cette date.

Article R211-11

L'aide due par l'organisateur ou le détaillant en application de l'article L. 211-17-1 consiste notamment :

1° A fournir des informations utiles sur les services de santé, les autorités locales et l'assistance consulaire ;

2° A aider le voyageur à effectuer des communications longue distance et à trouver d'autres prestations de voyage.

L'organisateur ou le détaillant est en droit de facturer un prix raisonnable pour cette aide si cette difficulté est causée de façon intentionnelle par le voyageur ou par sa négligence. Le prix facturé ne dépasse en aucun cas les coûts réels supportés par l'organisateur ou le détaillant.

BIEN VOYAGER

AUTOCARS

- **Classification** : sur toutes nos destinations, la classification « tourisme » des autocars peut différer des normes reconnues en France. Les autocars locaux n'ont souvent qu'une seule porte à l'avant et ne sont pas toujours équipés de sanitaires.
- **Placement** : nous vous informons que le placement dans l'autocar est libre, mais le guide veillera à une rotation équitable pour les places du 1er rang.

AUTOTOURS

- **Autorisation bancaire** : avant votre départ, nous vous conseillons de prendre contact avec votre banque, afin d'augmenter momentanément le plafond de votre carte bancaire. En effet, lors de la remise du véhicule, le loueur prend par sécurité l'empreinte de votre CB (aucun montant n'est débité), en cas de dommage sur le véhicule. Cette opération fait appel au centre d'autorisation des cartes bancaires, et vous devrez donc disposer d'un plafond suffisant.
- **Carte bancaire** : vous devez obligatoirement être titulaire d'une carte de crédit internationale au nom du conducteur principal désigné à la réservation, sans quoi votre véhicule ne pourra pas vous être délivré. Les cartes de débit ne sont pas acceptées par la majorité des loueurs, ainsi que les cartes virtuelles. Vous devez présenter une carte physique.
- **Location de voiture** : à la signature du contrat au comptoir, n'oubliez pas de demander les conditions générales du loueur en français.
- **Assurances location** : en dehors des assurances contractées à la réservation et clairement énoncées dans « ce prix comprend », des assurances ou options complémentaires seront très souvent proposées sur place par le loueur. Avant de signer le bon de remise de votre véhicule, il vous appartiendra donc de vérifier ce qu'il comporte exactement, afin de valider, ou pas, tout supplément y figurant. Quartier Libre ne saurait être tenu responsable, à posteriori, des suppléments contractés et validés par votre signature sur place. Aucune réclamation ne pourra être admise dans ce cas.
- **Clefs de voiture** : La remise et la dépose des clefs peuvent se faire via l'intermédiaire d'une boîte sécurisée.
- **Islande** : pour une location de véhicule 4 x 4, l'assurance liée à votre carte bancaire ne couvre jamais les dommages hypothétiques sur le véhicule.
- **Prestations optionnelles** : la réservation de ces prestations doit être anticipée afin de pallier d'éventuels problèmes de disponibilités (ferries, entrées sites...).

DÉROULEMENT DU PROGRAMME

- **Ce qui est décrit dans nos programmes constitue la règle.** Cependant, pour des raisons d'organisation et dans l'intérêt du voyageur, des aménagements pourront être effectués ponctuellement sur certains circuits, mais le programme sera respecté. En particulier, nos itinéraires étant basés sur des conditions normales de circulation des ferries, il faut noter que les conditions climatiques peuvent entraîner des perturbations lors de ces trajets.
- **Croisières/traversée ferries** : la navigation dépend de beaucoup de facteurs (conditions météorologiques et maritimes). L'itinéraire d'une croisière ainsi que les escales peuvent être modifiés ou annulés si les conditions de sécurité requises ne sont pas assurées. Seul le commandant de bord est habilité à prendre ces décisions.
- **Laponie suédoise** : Pour toutes les activités, en fonction des conditions météorologiques et pour votre confort, un aménagement différent des activités pourra être réalisé. Les activités pourront avoir lieu le matin ou l'après-midi, de jour comme de nuit, sachant que l'hiver polaire réduit considérablement le temps d'ensoleillement.
- **Kilométrages** : comme dans tout circuit en autocar, les parcours sont itinérants, ce qui entraîne une organisation et des mouvements fréquents. Les kilométrages ne sont pas contractuels et sont donnés à titre purement indicatif. Ils varient en fonction du sens du circuit, de la localisation des lieux d'étape et des conditions locales de circulation (par ex. : vitesse de conduite). En particulier, et dans l'intérêt général, chaque voyageur est tenu de respecter les horaires et les consignes indiqués par le guide.

FORMALITÉS & VISA

Les formalités indiquées lors de la commande s'adressent uniquement aux personnes de nationalité française. Consulter les consulats concernés pour les autres cas.

Entre les indications communiquées lors de la commande et la date de départ, les réglementations des pays et les formalités sanitaires peuvent changer sans préavis. Il est recommandé au client de vérifier ces informations sur les sites www.diplomatie.gouv.fr et www.pasteur.fr.

HÔTELLERIE ET CONFORT

- **Bagages** : le port des bagages n'est pas inclus, sauf mention contraire. Chaque participant est responsable de ses bagages durant les différents transferts.

- **Configuration des chambres** : d'une manière générale, les chambres individuelles - malgré leur supplément tarifaire - sont petites et souvent moins bien situées que les chambres doubles/twins. Les chambres triples et quadruples sont peu courantes et souvent dotées de lits d'appoint, de type pliant, lit de camp ou canapé-lit. En fonction des hébergements, les chambres doubles sont soit équipées de 2 lits jumeaux, soit d'un grand lit double.

- **Confort, catégorie et localisation** :

En Irlande, Pologne, Italie, Norvège & Scandinavie, ainsi qu'aux Pays Baltes et au Canada : l'hôtellerie offre d'une manière générale un bon confort.

En Ecosse : l'hôtellerie est de bonne qualité dans les villes principales, mais l'infrastructure est vieillotte dans les campagnes et les îles, où les établissements sont généralement de petites unités, de confort très sommaire et souvent sans ascenseur.

Parfois, les hôtels ne sont pas classés par étoiles mais par catégories se rapprochant des normes françaises ; les hôtels de première catégorie correspondent à des hôtels 3 étoiles. Dans la plupart des programmes, et sauf indications contraires, les hôtels sont situés à l'extérieur des localités.

En Islande : pour les autotours, le logement avec salle de bain à partager est courant dans ce pays aux capacités hôtelières limitées ; le confort et le reste des équipements dans ce type d'hébergement sont identiques à ceux des autres hébergements islandais. Dans la plupart des programmes, et sauf indications contraires, les hôtels sont situés à l'extérieur des localités.

- **Logement en Rorbu sur les îles Vesteralen** : les Rorbu sont de petites unités à l'architecture traditionnelle, sur pilotis ou sur terre ferme, composées soit de deux chambres et d'une salle de bains, soit de trois chambres et de deux salles de bains, d'un salon commun et d'une petite terrasse. Une des chambres peut être située à l'étage.

- **Nuit en train de Trondheim à Fauske** : logement en compartiment double avec 2 lits couchettes et lavabo (toilettes communes dans le wagon).

PERTE / RECHERCHE D'OBJETS

Veuillez noter que Quartier Libre n'autorise pas ses guides à compromettre l'organisation d'un circuit pour la recherche d'objets oubliés en cours de route.

D'autre part, en raison de nombreux problèmes rencontrés par le passé, Quartier Libre ne prendra en considération aucune demande de recherche d'objets oubliés au retour du voyage.

POURBOIRES

Les pourboires ne sont pas inclus, mais il est d'usage d'en laisser au guide et au conducteur ; ils sont laissés à la libre appréciation de chaque participant.

RESERVATION & IDENTITE

- **Inscription** : lors de la réservation, assurez-vous que la civilité, le nom et le prénom sous lesquels vous êtes inscrit sont bien ceux qui figurent sur vos titres d'identité.

- **Femme mariée/veuve/divorcée** : indiquez soit votre nom d'épouse / de veuve / de votre ex-époux, soit votre nom de jeune fille, pourvu que le nom choisi figure sur votre pièce d'identité.

- **Validité** : assurez-vous avant de réserver que votre pièce d'identité est toujours valide selon les critères de formalités d'entrée du pays visité et le cas échéant, que vous aurez le temps nécessaire pour la faire renouveler (voir paragraphe « Formalités & Visa »).

RESTAURATION

- **Premier et dernier repas** : sauf indication contraire, la première prestation hôtelière est constituée par le dîner, la dernière par le petit déjeuner. En cas d'arrivée tardive, le dîner sera servi sous forme d'assiette froide ou de snack léger. En cas de départ très matinal, le petit déjeuner ne sera pas obligatoirement servi ou se résumera à une boisson chaude et un biscuit. Dans certains programmes, pour répondre à des impératifs techniques, un déjeuner pourra être remplacé par un panier-repas sous forme de pique-nique.
- **Spécificités culturelles** : les portions peuvent être jugées parfois légères par la clientèle française habituée à des repas plus consistants midi et soir, mais restent tout à fait correctes. Sur nos destinations, les petits déjeuners sont toujours copieux. Le service, tout en étant bon, peut être lent et différer des standards français. Le pain et l'eau sur table ne sont pas une obligation pour les restaurateurs sur nos destinations. En Europe du Nord, la pomme de terre est le légume de base et accompagne la plupart des repas. En Islande, les déjeuners à 2 plats seront souvent constitués d'une soupe et d'un dessert, ce qui correspond aux habitudes locales des Islandais.
- **Laponie suédoise** : Dans les pays nordiques, la viande de renne, le poisson et les pommes de terre constituent la base de la nourriture, présentés sous différentes formes : saumons, harengs, renne séché, rôti de renne servi avec des aînelles et des pommes, ragout de viande de renne... D'une façon générale, les petits déjeuners sont très copieux, les déjeuners plus légers et les dîners buffets sont composés de deux plats.

SANTÉ

- **Si vous suivez un traitement médical**, emportez une copie de votre ordonnance.
- **Régime alimentaire, allergie, fauteuil roulant et assistance respiratoire** : à signaler obligatoirement dès l'inscription ; aucune demande ultérieure ne sera prise en compte. Le maximum sera fait sur place dans la mesure des moyens locaux mais la responsabilité de Quartier Libre ne pourra pas être engagée si la demande ne peut pas être respectée.
- **Carte européenne d'assurance maladie** : au moins 15 jours avant votre départ pour un état de l'Union européenne / Espace économique européen, demandez votre carte européenne d'assurance maladie (nominative) à votre caisse d'Assurance Maladie.
- **Formalités sanitaires** : veuillez consulter le site www.pasteur.fr.

SÉJOURS MULTI-ACTIVITÉS

Pour l'organisation des activités, nous divisons tous nos groupes en sous-groupes plus petits. De plus, certaines activités nécessitent une bonne forme physique. En cas de difficultés, le client est invité à le signaler au moment de la réservation.

TRANSPORT AÉRIEN

- **Vols spéciaux/vols réguliers** : les horaires de départ des vols spéciaux ne sont connus que quelques jours avant le départ et les horaires retours sont confirmés sur place ; ces horaires sont imposés par les transporteurs aériens. Les décollages pourront se faire aussi bien tôt le matin que tard le soir, à l'aller comme au retour. En conséquence, la première et la dernière journée du circuit ne sont pas des jours consacrés aux visites, mais des jours de transport uniquement.
Les vols spéciaux pourront être substitués par des vols réguliers sans supplément de prix.
- **Vols directs** : un vol direct est un vol sans changement d'appareil depuis l'aéroport de départ jusqu'à celui de destination. Un atterrissage intermédiaire peut éventuellement avoir lieu pour des raisons techniques ou pour l'embarquement ou le débarquement de passagers.
- **Services à bord** : certaines compagnies aériennes, y compris sur des lignes régulières, n'offrent plus de prestations à bord ou les facturent aux passagers durant le vol.
- **Gestion des départs et arrivées** : les circuits regroupent des passagers en provenance et à destination de différentes villes, avec des horaires d'arrivée et de départ différents. Les transferts sont regroupés en fonction de ces horaires. Etant donné l'encombrement de l'espace aérien et les événements imprévus, les horaires de vol, toujours susceptibles de modification, peuvent occasionner des attentes à l'aéroport, à l'arrivée comme au retour. L'accueil à l'aéroport d'arrivée et de départ ainsi que les transferts aller et retour ne seront pas obligatoirement effectués par le guide qui assurera ensuite la totalité du circuit ; il pourra aussi être pris en charge par un autre correspondant Quartier Libre. Ce

dernier pourra proposer et organiser des excursions et déplacements libres hors programme, afin d'agréments au mieux les éventuelles attentes.

- **En raison des retards aériens possibles**, nous conseillons à nos clients de ne prévoir aucun engagement dans les 48h suivant le retour de voyage.

- **Poids et dimensions des bagages** : chaque compagnie aérienne a sa propre politique concernant les bagages en soute et en cabine. Il est de la responsabilité du client de vérifier le poids et les dimensions de ses bagages sur le site de la compagnie.

- **Bagage en soute** : nous vous conseillons vivement de ne pas placer dans votre bagage en soute les objets suivants : tout objet fragile ou précieux, papiers d'identité, clés de domicile, médicaments et lunettes, ordinateur portable.

- **Bagage à main** : dans la mesure du possible, il est recommandé de mettre dans son bagage à main du linge de rechange, ceci dans le cas d'un retard ou d'une perte de bagage. Si vous suivez un traitement médical, placez vos médicaments dans votre bagage à main avec une copie de votre ordonnance.

- **Bagage endommagé ou non-livré** : Si votre bagage arrive endommagé ou s'il ne vous est pas livré (retard, perte), ne sortez pas de la zone de transit/bagages ; présentez-vous directement au "Baggage Claim" situé près des carrousels pour faire votre déclaration. Si possible, demandez à un autre participant de prévenir le guide qui vous attend dans la zone des Arrivées, et qui n'est pas autorisé à vous rejoindre dans la zone des bagages. Au comptoir du "Baggage Claim", remettez votre récépissé bagage (ou "tag"). Si votre valise doit vous être livrée plus tard, communiquez à l'employé la liste de vos hôtels d'étape.

Ce « Bien Voyager » vient en complément d'information de nos conditions générales et particulières de vente, que nous vous recommandons de consulter.